

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN
KESEHATAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH KABUPATEN
KARANGANYAR**

TESIS

Diajukan Kepada

Program Studi Magister Manajemen

Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Surakarta

Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh

Gelar Magister Dalam Ilmu Manajemen Rumah Sakit



Oleh :

IMAM KHOIRUL FAJRI

NIM : P100140002

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
2016**

TESIS BERJUDUL

ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH KABUPATEN KARANGANYAR

yang dipersiapkan dan disusun oleh

Imam Khoirul Fajri

telah dipertahankan di depan Dewan Penguji

pada tanggal 2 Juli 2016

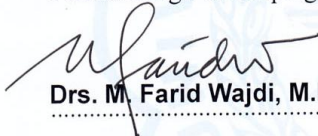
dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima

SUSUNAN DEWAN PENGUJI

Pembimbing Utama

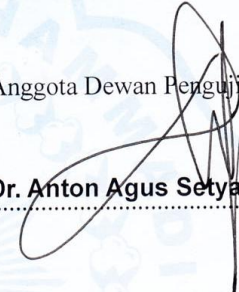

Dr. dr. Iwan Setiawan A, Sp.THT-KL

Pembimbing Pendamping I


Drs. M. Farid Wajdi, M.M., P.hD

Pembimbing Pendamping II

Anggota Dewan Penguji Lain


Dr. Anton Agus Setyawan, M.Si

Surakarta, 20 Juli 2016

Universitas Muhammadiyah Surakarta
Sekolah Pascasarjana
Direktur,



Prof. Dr. Khudzaifah Dimiyati

NOTA PEMBIMBING

Dr. dr. H. Iwan Setiawan A, Sp. THT-KL

Dosen Program Studi Magister Manajemen

Program Pascasarjana

Universitas Muhammadiyah Surakarta

Nota Dinas

Hal : Tesis Saudara Imam Khoirul Fajri

Kepada Yth.

Ketua Program Studi Magister Manajemen

Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Surakarta

Assalamu'alaikum wr. wb.

Setelah membaca, meneliti, mengoreksi dan mengadakan perbaikan seperlunya terhadap tesis saudara :

Nama : IMAM KHOIRUL FAJRI

NIM : P100140002

Program Studi : Magister Manajemen

Konsentrasi : Manajemen Rumah Sakit

Judul : **ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN
KESEHATAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI RUMAH SAKIT
UMUM DAERAH KABUPATEN KARANGANYAR**

Dengan ini kami menilai bahwa tesis tersebut dapat disetujui untuk diajukan dalam Sidang Ujian Tesis pada Program Studi Magister Manajemen Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Surakarta, Juni 2016

Pembimbing I

Dr. dr. H. Iwan Setiawan A, Sp. THT-KL

NOTA PEMBIMBING

Drs. M. Farid Wajdi, M.M, Ph.D

Dosen Program Studi Magister Manajemen

Program Pascasarjana

Universitas Muhammadiyah Surakarta

Nota Dinas

Hal : Tesis Saudara Imam Khoirul Fajri

Kepada Yth.

Ketua Program Studi Magister Manajemen

Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Surakarta

Assalamu'alaikum wr. wb.

Setelah membaca, meneliti , mengoreksi dan mengadakan perbaikan seperlunya terhadap tesis saudara :

Nama : IMAM KHOIRUL FAJRI

NIM : P100140002

Program Studi : Magister Manajemen

Konsentrasi : Manajemen Rumah Sakit

Judul : **ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN**

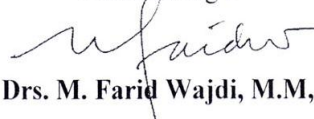
KESEHATAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI RUMAH SAKIT

UMUM DAERAH KABUPATEN KARANGANYAR

Dengan ini kami menilai bahwa tesis tersebut dapat disetujui untuk diajukan dalam Sidang Ujian Tesis pada Program Studi Magister Manajemen Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Surakarta, Juni 2016

Pembimbing I



Drs. M. Farid Wajdi, M.M, Ph.D

HALAMAN PERSETUJUAN

Tesis Berjudul : **ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH KABUPATEN KARANGANYAR**

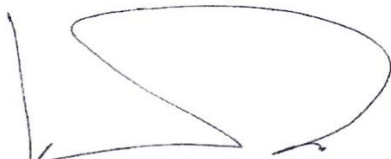
Yang dipersiapkan dan disusun oleh :

Nama : Imam Khoirul fajri
NIM : P100140002
Program Studi : Magister Manajemen
Konsentrasi : Manajemen Rumah Sakit

Dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima :

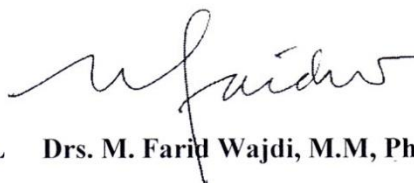
Surakarta, Juni 2016

Pembimbing I



Dr. dr. H. Iwan Setiawan A, Sp. THT-KL

Pembimbing II



Drs. M. Farid Wajdi, M.M, Ph.D

PERNYATAAN KEASLIAN TESIS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Imam Khoirul Fajri

Nim : P100140002

Program Studi : Magister Manajemen

Judul Tesis : **ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH KABUPATEN KARANGANYAR**

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa tesis yang saya serahkan ini adalah benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri, kecuali kutipan-kutipan dan ringkasan-ringkasan yang semuanya telah saya jelaskan sumbernya, dan apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan tesis ini hasil jiplakan, maka saya rela gelar yang diberikan oleh Universitas batal saya terima.

Surakarta, Juni 2016

Yang membuat pernyataan



Imam Khoirul Fajri

P100140002

MOTTO

“Sesungguhnya Allah tidak merubah keadaan sesuatu kaum sehingga mereka merubah keadaan yang ada pada diri mereka sendiri”

(QS. Ar Ra'd : 11)

Rasulullah SAW bersabda:

“Lihatlah kepada orang yang lebih rendah daripada kalian dan jangan melihat orang yang lebih di atas kalian. Yang demikian ini (melihat ke bawah) akan membuat kalian tidak meremehkan nikmat Allah yang diberikan-Nya kepada kalian.”

(HR. Muslim)

“Boleh saja terobesesi menjadi orang sukses, meski sebenarnya jauh lebih berarti ketika kesuksesan itu membawa manfaat bagi orang lain ”

(Albert Einstein)

“Sukses Itu bukanlah tujuan akhir. Akan tetapi, sukses itu adalah PROSES”

(IKF)

Do the BEST.....

Be the BEST.....

Keep the BEST.....

PERSEMBAHAN

Dengan menyebut nama Allah Yang Maha Pengasih Lagi Maha Penyayang,
skripsi ini kupersembahkan untuk :

Bapak Ponimin, S.Ag dan Ibu Supadmi, Amd.Kep. Kedua orang tua tercinta yang
senantiasa memberikan doa, cinta, dan motivasi.

Dua adik perempuanku Farah Maulda A'rofi dan Arum Umamil Banati,
terimakasih atas dukungan, semangat, dan keceriaan bersama kalian.

Belahan jiwa, Miftahurrohmah Labiibah, S.Ked yang selalu menyemangati,
membantu dan mengingatkan untuk menyelesaikan studi dipascasarjana.

Sahabat-sahabat MAGISTER MANAJEMEN 2014 Kelas A, terimakasih atas
semua canda tawa, tiga semester kita masih solid dan semoga hingga kelak.

Dan semua keluarga besar Trah Kyai Jonawi, Trah Kyai Joyopawiro, Keluarga
besar Godean hingga semua teman-teman yang tak dapat saya sebutkan satu-
persatu.

Terima kasih, kalian adalah Semangatku.....

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum Wr. Wb

Dengan segala kerendahan hati, penulis mengucapkan syukur Alhamdulillah ke hadirat Allah SWT atas rahmat dan hidayahnya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tesis dengan judul “ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH KABUPATEN KARANGANYAR” dapat diselesaikan dengan tepat waktu.

Penulis menyadari bahwa tanpa bantuan dari berbagai pihak, rasanya tidak mungkin dapat menyusun Tesis ini dengan baik karena keterbatasan penulis. Untuk itu dalam kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih dan penghargaan kepada semua pihak yang telah membantu, terutama kepada :

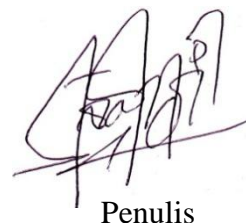
1. Prof. Dr. Bambang Setiaji, M.Si., Rektor Universitas Muhammadiyah Surakarta;
2. Prof. Dr. Khudzaifah Dimiyati, S.H., M.Hum., Direktur Program Pasca Sarjana Universitas Muhammadiyah Surakarta;
3. Drs. M Farid Wajdi, M.M, Ph.D., Ketua Program Pascasarjana Magister Manajemen dan sekaligus pembimbing yang memberikan saran dan kritik hingga terselesainya penulisan tesis ini;
4. Dr. dr. H. Iwan Setiawan A, Sp. THT-KL, Selaku pembimbing yang memberikan saran dan kritik hingga terselesainya tesis ini;
5. Segenap pengelola dan segenap dosen program studi magister manajemen Universitas Muhammadiyah Surakarta yang telah banyak memberikan ilmu pengetahuan dan pelayanan administrasi demi suksesnya penyelesaian studi;
6. Bapak Ponimin, S.Ag dan Ibu Supadmi, Amd. Kep., Orang Tua Tercinta yang selalu memberikan semangat dan do'a restu; Beserta kedua adik kecilku Arum Umamil Banati dan Farah Maulida A'rofi

7. Pimpinan Daerah Muhammadiyah, Khususnya dari MPKU, terimakasih doa dan motivasi dalam penyelesaian tesis ini;
8. Staf Laboratorium Manajemen FEB Universitas Muhammadiyah Surakarta yang telah membantu dan memberikan masukan dalam penyelesaian tesis ini;
9. Teman-teman seperjuangan program studi magister manajemen Universitas Muhammadiyah Surakarta, khususnya angkatan 2014 kelas A atas semangat dan kerjasamanya selama ini;
10. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu-persatu yang telah turut membantu penulis dalam menyelesaikan tesis ini.

Semoga semua bentuk bantuan dari Bapak/Ibu/Saudara semua dapat menjadi amal baik dan diterima oleh Allah SWT dan mendapat balasan yang sangat lebih baik. Demikian penulis menyadari bahwa penulisan ini masih banyak kekurangannya, oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi penyempurnaan tesis ini. Semoga tesis ini dapat bermanfaat bagi penulis pribadi, pembaca dan pihak-pihak yang membutuhkan.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Surakarta, Juni 2016



Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	I
NOTA PEMBIMBING.....	II
NOTA PEMBIMBING.....	III
HALAMAN PERSETUJUAN.....	IV
PERNYATAAN KEASLIAN TESIS.....	V
MOTTO.....	VI
PERSEMBAHAN.....	VII
KATA PENGANTAR.....	VIII
DAFTAR ISI	X
DAFTAR TABEL.....	XII
DAFTAR GAMBAR.....	XIII
DAFTAR LAMPIRAN	XIV
ABSTRAK	XV
ABSTRACT.....	XVI

BAB I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian	6
E. Sistematika Penulisan tesis.....	7

BAB II. TINJAUAN PUSTAKA

A. Landasan Teori	9
1. Kepuasan Pasien.....	9
2. Kualitas Pelayanan... ..	15
3. Rumah Sakit.....	22
B. Tinjauan Penelitian Terdahulu.....	25
C. Kerangka Pemikiran.....	37
D. Hipotesis	38

BAB III. METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian	39
B. Obyek dan Lokasi Penelitian	39
C. Populasi dan Sampel Penelitian	39
D. Jenis Data Penelitian	40
E. Tehnik Pengumpulan Data	41
F. Definisi Operasional Variabel.....	42
G. Pengukuran Variabel Penelitian.....	45
H. Metode Analisis Data	45
I. Tehnik Pengujian Kualitas Data.....	45
J. Tehnik Analisis Data	47

BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Tempat Penelitian	52
B. Karakteristik Responden.....	59
C. Analisis Statistik Deskriptif.....	61
D. Uji Instrumen Penelitian	71
E. Analisis Data Responden	76
F. Pembahasan.....	81

BAB V. PENUTUP

A. Kesimpulan	85
B. Keterbatasan Penelitian.....	86
C. Saran	86

DAFTAR PUSTAKA	88
----------------------	----

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1. Jumlah Kunjungan Pasien.....	4
Tabel 4.1 Jumlah Tempat Tidur dan Kamar.....	55
Tabel 4.2 Tarif Rawat Inap.....	55
Tabel 4.3 Tarif Poliklinik Rawat Jalan.....	55
Tabel 4.4 Distribusi Responden berdasarkan Usia.....	59
Tabel 4.5 Distribusi Responden berdasarkan Pendidikan.....	59
Tabel 4.6 Distribusi Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	60
Tabel 4.7 Distribusi Responden Berdasarkan Kunjungan.....	61
Tabel 4.8 Distribusi Jawaban Responden.....	61
Tabel 4.9 Total <i>Grand Mean</i> Semua Dimensi.....	63
Tabel 4.10 Frekuensi Tanggapan responden <i>Tangible</i>	65
Tabel 4.11 Frekuensi Tanggapan Responden <i>Reliability</i>	67
Tabel 4.12 Frekuensi Tanggapan Responden <i>Responsiveness</i>	68
Tabel 4.13 Frekuensi Tanggapan Responden <i>Assurance</i>	69
Tabel 4.14 Frekuensi Tanggapan Responden <i>Empathy</i>	70
Tabel 4.15 Korelasi Item Pertanyaan Terhadap Variabel <i>Tangible</i>	72
Tabel 4.16 Korelasi Item Pertanyaan Terhadap Variabel <i>Reliability</i>	72
Tabel 4.17. Korelasi Item Pertanyaan Terhadap Variabel <i>Responsiveness</i>	73
Tabel 4.18 Korelasi Item Pertanyaan Terhadap Variabel <i>Assurance</i>	73
Tabel 4.19. Korelasi Item Pertanyaan Terhadap Variabel <i>Empahty</i>	74
Tabel 4.20. Korelasi Item Pertanyaan Terhadap Variabel Kepuasan.....	74
Tabel 4.21 Hasil Uji Reliabilitas.....	75
Tabel 4.22 Hasil Uji Normalitas.....	76
Tabel 4.23 Hasil Uji Multikolinieritas.....	76
Tabel 4.24 Hasil Uji Autokorelasi.....	77
Tabel 4.25 Hasil Rangkuman uji Regresi Linier Berganda.....	78
Tabel 4.26, Hasil Analisis Koefisien Determinasi (<i>R Squar</i>)	80

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1. Konsep Kepuasan Pelanggan	10
Gambar 2. Kerangka Konsep	37

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2. Rekap Data
- Lampiran 3. Karakteristik-karakteristik
- Lampiran 4. Hasil Pengolahan Data dengan SPSS
- Lampiran 5. Tabel-Tabel
- Lampiran 6. Dokumen Penelitian

ABSTRAK

Sektor jasa adalah area yang berkembang dengan pesat pada perekonomian dunia dan pelayanan kesehatan adalah organisasi memainkan peran penting dalam pertumbuhan tersebut. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dimensi kualitas pelayanan kesehatan apakah berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pasien Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Karanganyar. Penelitian ini merupakan penelitian *observasional analitik* dengan pendekatan *cross-sectional*. Populasi dalam penelitian ini adalah semua pasien di RSUD Kabupaten Karanganyar, baik pasien rawat jalan maupun rawat inap. Sampel ditentukan dengan teknik *simple random sampling*, dengan responden sebanyak 110 orang. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah teknik Kuesioner (angket). Metode analisis data yang digunakan adalah metode analisis linier berganda. Pada hasil penelitian yang diperoleh dengan menggunakan SPSS, hasil uji t menunjukkan bahwa variabel *reliability* dan *assurance* tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien, akan tetapi variabel *tangible*, *responsiveness*, dan *empathy* mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien. Sedangkan hasil uji F bahwa variabel *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* secara simultan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien.

Kata Kunci: *Kualitas Pelayanan Kesehatan, Kepuasan Pasien, Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy*

ABSTRACT

The services sector is a rapidly growing area in the world economy and the health service is the organization that plays an important role in it's growth. This study aimed to analyze the dimensions of health care quality does affect the level of patient satisfaction in Regional General Hospital of Karanganyar. This study was an observational analytic study with cross-sectional approach. The population in this study was all patients in Regional General Hospital of Karanganyar, both outpatient and inpatient. Samples were determined by simple random sampling technique, with respondents as many as 110 people. Methods of data collection techniques used are questionnaire. Data analysis method used is multiple linear analysis method. The research results obtained by using SPSS, t-test results showed that reliability and assurance variable did not have a significant effect on patient satisfaction, but tangible, responsiveness, and empathy variable have a significant effect on patient satisfaction. At the same time the F-test showed that tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy variable simultaneously have a significant influence on patient satisfaction.

Keywords: *Health Care Quality, Patient Satisfaction, Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy*